



Revaloriser l'emploi des télé-conseiller- e-s

Rachel Silvera

Fédération CGT des Sociétés d'Études

26 novembre 2014

Sommaire

1. La revalorisation des emplois à prédominance féminine: un enjeu pour la CGT
2. Le cas des télé-conseiller-e-s à Gdf-Suez : premiers résultats d'une 'recherche-action' (en cours...) avec l'UFICT Mines- Énergie

D' où vient la persistance des inégalités salariales F/H?

Malgré 8 lois, il y a toujours 27% d' écart salarial entre les femmes et les hommes. « *Le quart en moins* »!

Comment expliquer cette impuissance de la loi?

- Des sanctions très insuffisantes
- Une partie des inégalités est occultée. On n' actionne donc pas les bons leviers.

4 facteurs principaux d'inégalités

Écart global: 27%

- Le travail à temps partiel, constitué à 80% de femmes

Écart de salaire horaire: 21%

- Le cumul des inégalités sur l'ensemble de la carrière, jusque là sans obligation de mesure ou de correction (**mais procès gagnés**, cf. *Le quart en moins*)
- La concentration des femmes dans 10 métiers dévalorisés financièrement et socialement (administration, enseignement, santé, action sociale...). Seuls 16% des emplois sont mixtes
- Toutes choses « égales » par ailleurs, reste 10% d'écart, « discrimination pure », qui augmente avec le niveau de hiérarchie. Est notamment lié à la part variable de la rémunération (primes, heures sup...)

L' enjeu du « travail de valeur égale »

- Le principe « A travail égal, salaire égal » est insuffisant. Il faut comparer les emplois entre eux, et appliquer le principe « A travail de valeur égale, salaire égal ».
- C' est ce que prévoit le droit international, européen et français.

Le principe du travail de valeur égale dans le droit français

Un principe reconnu dans le droit français

- 1972 : « *Tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes* » (Article L. 3221-2 du Code du travail).
- 1983 : « *sont considérés comme ayant une valeur égale les travaux qui exigent des salariés un ensemble comparable de **connaissances professionnelles** consacrées par un titre, un diplôme ou une pratique professionnelle, de **capacités découlant de l'expérience acquise**, de **responsabilités et de charge physique ou nerveuse*** » (Article L.3221-4 du Code du travail).

Le principe du travail de valeur égale dans la jurisprudence

- **SARL USAI (champignons) 1997** : des ouvrières au ramassage et tri des champignons étaient moins bien rémunérées que des hommes manutentionnaires qui chargeaient les camions. La cour de cassation a donné raison à ces femmes en estimant que **les gestes répétitifs constituaient une charge physique équivalente** aux contraintes physiques imposées aux hommes
- **TMS CONTACT 6 juillet 2010** : Mme B : une **responsable ressources humaines** vaut bien un directeur financier ou commercial!! (même niveau de diplôme + expérience ; même niveau hiérarchique, appartenance au Codir ; même charge nerveuse)= procès gagné

**Cas de jurisprudence : approche individuelle.
Enjeu du passage à un niveau plus collectif :
les grilles de classification**

L'évaluation des emplois n'est pas neutre



- Pour appliquer le principe de « valeur égale », il faut partir des classifications, au cœur de la négociation pour le niveau des salaires de base
- L'histoire des classifications des emplois est un compromis social **sans** les femmes.
- Les emplois à prédominance féminine sont historiquement sous-valorisés, construits à partir de stéréotypes de genre : « compétences innées », « naturelles » des femmes dans les emplois de santé, care, éducation, nettoyage...

Les classifications comportent des biais discriminants

- **Certains critères sont très restrictifs** : par exemple « la finalité » ou la « contribution » du poste sont centrés sur les résultats économiques et financiers (contribution au chiffre d'affaires), ce qui sous-valorise les emplois « support ». Les responsabilités sont limitées aux responsabilités hiérarchiques et non fonctionnelles (envers des malades, des usagers...) ;
- **Il manque certains critères**, notamment ceux relevant des charges physiques et nerveuses (traduites en exigences organisationnelles). On n'évalue que les « missions dominantes » omettant la dimension multidimensionnelle des emplois à prédominance féminine ;
- **Il y a une surévaluation et une redondance des critères** valorisant les emplois à prédominance masculine (finalité, responsabilité, contribution...) ;
- On note **un manque de transparence** des processus d'évaluation ;
- Également **une absence de progression** au sein-même de la grille de classification des emplois à prédominance féminine ;

Préconisation sur 4 critères d'évaluation des emplois

- **Reconnaître toutes les composantes de la qualification**

Niveau vraiment requis et non situation du marché (déclassement professionnel surtout F dans les services ; pas d'adéquation poste/qualification)

la formation: non reconnaissance totale des diplômes tertiaires (BTS, bac) par rapport aux techniques ex Schneider E: BTS tech / BTS admi et CEA

VAE (ex : aides à domicile...) à développer

Expériences et compétences informelles du poste non reconnues du côté des emplois à prédominance féminine (aides à domicile, infirmières...) ; prendre en compte le TP, les congés familiaux dans l'expérience

Une autre approche de la technicité / complexité de l'emploi

Technicité : pas seulement industrielles et matérielles, aussi relationnelles, administratives : compétences génériques, transversales ;

Résolution de problèmes : problèmes relationnels, résolution de conflits ; anticipation des problèmes (« savoir-faire discrets ») ex : **panseuses**

Multidimensionnalité du poste : flou dans emplois administratifs, tâches multiples, simultanées...

Une définition plus large des responsabilités

Responsabilités fonctionnelles pas seulement hiérarchiques. (ex : agent chef/infirmière) responsabilités sur les dossiers, mémoire du service, valorisation de l'image de l'entreprise (**y compris postes d'accueil**)

Responsabilités envers les personnes : superviser le travail d'étudiants, de débutants, transmission de savoirs, sécurité des patients, clients, usagers

Reconnaître les exigences organisationnelles

Les conditions de travail ne sont pas intégrées en France dans l'évaluation des emplois, alors qu'elles génèrent d'importantes exigences nécessaires à la tenue de l'emploi (y compris dans les services)

- *Exigences physiques* : répétition de gestes, ports de corps de malades... (ex arrêt ISAI Champignons)
- *Exigences émotionnelles* : peur au travail, danger, **risques émotionnels pas « naturelles », stress...**
- *Exigences temporelles* : contraintes horaires, disponibilité (pas que chez les cadres).

2. Une recherche-action en cours à la CGT: Les téléconseiller-e-s de Gdf

- Suez

- Travail + Séverine Lemière (chercheuse guide DDD) et équipe CGT - UFICT (fédé Mines – Énergie)
- (Étude de la méthode d'évaluation M3E)
- **Enquête auprès des téléconseiller-e-s** plateau téléphonique Cergy: parler du travail avec les salarié-e-s

L'emploi des télé-conseiller-e-s (du point de vue de l'entreprise)

- 7 groupes fonctionnels dans 2 plages (exécution/ et « maîtrise sans encadrement » = distinction junior/senior MAIS flou : ex d'un « junior » qui fait le même travail qu'un senior (mais pas de diplôme reconnu malgré une forte expérience de conseiller clientèle banque)
- Paradoxe de l'organisation du travail:
Organisation du travail taylorienne = modèle industriel appliqué dans un service (production en partie immatérielle). Peu d'autonomie (application de scripts pré-établis, standardisation des réponses); présence hiérarchique forte, rendements, cadences fixées par des normes peu flexibles (cf. Anact)

Le (vrai) travail des téléconseiller-e-s

(1/4)

Des connaissances très larges : techniques (en gaz et électricité; gestion des contrats...)+ commerciales et relationnelles +
Compétences informatiques : dysfonctionnements du système informatique constant.

- **Complexité /Technicité du travail :**

Technique du relationnel : capacité d'adaptation, d'écoute... Non reconnues = « compétences naturelles »? « *Il y a peu d'hommes ici, est-ce par ce que les femmes ont une meilleure écoute ou parce que ce n'est pas un métier mais juste un boulot* »?

Faire face à des « Injonctions contradictoires » : conseiller et / ou vendre???? « *La réalité du terrain, c'est un appel=une vente* ».

Demandes des clients très diverses. (Appels entrants majoritaires), donc **résolution de pb, questions du client puis proposition de ventes** (services : assurance facture, diagnostic gaz et électricité, dépannage électricité express+ mensualisation +vendre 24 contrats électricité/an).

Le (vrai) travail des téléconseiller-e-s

(2/4)

- **Alternance travail au téléphone (5h) et « back office »** : listes de gestion à assurer: entre 3,4 et 8 dossiers à l'heure ou « middle » (dossiers complexes).
- = Multidimensionnalité du poste** : forte adaptation face à des changements d'activité permanents(téléphone/mails; procédures et logiciels différents) : *« Il y a plein de trucs à faire. Il faut être adaptable, rapide, organisé, il faut arriver à parler au client, comprendre ce qu'il dit tout en travaillant sur l'ordinateur et chercher le logiciel. Il faut jongler entre tellement de procédures. Il faut se démultiplier un peu ! »*

Le (vrai) travail des téléconseiller-e-s (3/4)

- **Organisation du travail très stricte** (durée des appels/placements de contrats, mensualisations...): « *l'organisation est totalement imposée. On a un tableau de productivité à assurer (surtout au back office). Moi, souvent je prends sur ma pause déjeuner ou le soir pour faire mon chiffre* »
- **Contrôle** : « *Tout est noté et enregistré et on est écouté de façon aléatoire une ou deux semaines par mois. On est contrôlé par le responsable d'équipe, par les chargés formation, par la cellule de contrôle et puis par une société externe* »
- **Responsabilités non reconnues** : la « contribution » du poste est citée comme le critère le + important pour les téléconseiller-e-s.
« *C'est simple, si on ne vend pas de gaz, on n'a plus de client. On est la première pièce de l'édifice.* »

Le (vrai) travail des téléconseiller-e-s (4/4)

- Non reconnaissance des exigences organisationnelles (physiques/émotionnelles/temporelles...)= 5 heures de téléphone= travail physique+concentration +stress pour réussir (contrôles)+ « challenges= « émulation de l'équipe ou mise en concurrence des salarié-e-s? »

Violence au travail + ou – niée et intériorisée:

Des clients mécontents, il y en a. Certains m'ont insultée, il faut savoir relativiser, je sais que ce n'est pas moi qui suis en tort, c'est moi qui ai décroché le téléphone ».

Autre situation de tension : en solidarité, faire face à des personnes en grande difficulté. « on nous demande de ne pas nous mettre à la place des clients , c'est pas toujours évident »

Vraies compétences mises en oeuvre : écoute, conseils, connaissances techniques du secteur

Rémunérations et évolutions salariales

- Entre 1200 et 1700€ par mois+ primes très variables (de 300 à 2000€ par an)+ **chèques cadeaux** en fonction des résultats de vente (« challenges »...)
- Écart de salaire *entre* téléconseillères pas justifié (non reconnaissance de l'expérience et
- Écart entre téléconseillères *et* chargés d'étude : -
 - *téléconseillères* (E. prédominance féminine et filière commerciale, 'périphérique') : large profil de recrutement et peu de perspectives d'évolution
 - *chargé d'étude* (E. prédominance masculine et 'cœur de métier' technique): « métier » et profil plus précis, perspective d'évolution de carrière plus forte...(vers chargé d'affaire)...

Comparaison en cours dans la suite de l'étude

Que retenir pour les tous les centres d'appel?

Téléconseiller-e-s en plateau téléphonique GDF- Suez: un cas particulier :

- Le personnel des plateaux téléphoniques ne sont pas (encore?) externalisés mais toujours intégrés dans Gdf-Suez : le Smic n'est pas « l'horizon de la carrière salariale » des téléconseillères, à la différence des salarié-e-s dans les centres d'appel externalisés (cf. Nicolas Castel, CEE);
- Selon un responsable d'équipe: « *je leur dis : regardez autour de vous: dites-vous que vous avez des massages tous les mois (!), que vous prenez des pauses et que l'on est pas derrière vous, vous n'avez pas le téléphone toute la journée...* »

Mais, en comparaison avec d'autres emplois dans GDF-Suez, positionnement et évolution professionnelle des téléconseiller-e-s mauvais.

Non reconnaissance pour toutes les téléconseiller-e-s du travail réel (compétences techniques, commerciales ; place du relationnel; responsabilités en termes d'image de l'entreprise; contraintes organisationnelles très fortes)

= **Expérience à généraliser aux centres d'appel?**